

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号: X2009136189

UDC\_\_\_\_\_

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

基于纳税人权利视角的纳税服务改进研究

Research on the Tax Service Improvement Strategy  
from the Perspective of Taxpayer's Rights

余 潇 潇

指导教师姓名: 黄新华 教授

专 业 名 称: 公共管理 (MPA)

论文提交日期: 2016 年 10 月

论文答辩日期: 2016 年 月

学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2016 年 10 月

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下, 独立完成的研究成果。  
本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果, 均在文  
中以适当方式明确标明, 并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活  
动规范 (试行)》。

另外, 该学位论文为( )课题(组)  
的研究成果, 获得 ( ) 课题 (组) 经费或实验室的  
资助, 在 ( ) 实验室完成。(请在以上括号内填写课  
题或课题组负责人或实验室名称, 未有此项声明内容的, 可以不作特  
别声明。)

声明人 (签名):

年 月 日

☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆ ☆☆☆

## 论文指导小组:

黄新华	教 授
张灿民	副市长
余章宝	教 授

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

## 摘要

纳税服务的本质是维护纳税人权利，根本要求是构建和谐征纳关系，促进税收遵从。纳税服务理念进入税收管理领域已逾半个世纪，世界上很多国家，尤其是发达国家，都已经发展出较为完善的纳税服务体系，在纳税服务制度建设、组织建设、人力资源建设、考评体系建设等方面均取得了一定成果。伴随着我国的法治化进程和服务型政府的建设，纳税服务在税收征收管理活动中的重要性渐渐凸显出来，纳税人的权利意识不断增强，对于纳税服务的需求也更加明确和专业。税务机关的服务意识和水平，经过多年的税收实践，也有了巨大提升，对纳税人权利的关注度越来越高，对自身权力的自我约束也日趋规范和严格。研究纳税人权利如何在纳税服务的过程得到充分实现，既是税务机关转变管理理念的内在要求，也是保证税收收入实现征纳和谐的现实途径。本文从国内外的纳税服务、纳税人权利的理论研究入手，综合分析我国的纳税服务现状问题，借鉴其他国家的有益经验，从策略行动的角度，对改进我国纳税服务体系提出了一系列建议。

纳税人权利包括纳税人的宪法性权利和税法权利。纳税人作为政府供养者，政府尊重和保护其权利体现了现代国家的正义性和文明程度。当前，世界上一些国家通过制定纳税人宪章来保护纳税人权利，一些国家制定了内容明确具体的纳税人权利保护法律。我国尚未制定专门的纳税人权利保护法，在纳税人权利保护的制度建设上也有所欠缺。2009年，国家税务总局发布《纳税人权利义务公告》，对《税收征收管理法》中规定的纳税人的权利义务进行了汇总和解读，这是一个进步。但是，该公告仅为部门规章，法律位阶较低，在纳税人权利保护上难以发挥更大作用。在国家税务总局出台的纳税服务规范中，明确该服务规范制定的目的之一是“保护纳税人合法权益”，这符合纳税服务在税收管理活动中要居于核心地位的现代征纳体系建设的要求。

本文首先阐述了国内外专家学者关于纳税服务和纳税人权利的相关研究成果，以此为依据，客观详细的分析了改进我国纳税服务的必要性及当前纳税服务实践的现状及存在的问题，指出对纳税人权利保护不足的原因有税务机关工作人员服务意识淡薄、组织机构设置冗杂、征纳互信度不高等，并运用博弈理论分析了影响我国纳税服务改进问题的成因之后，本文从增进征纳互信和征纳

互动出发，引入策略思维，构建策略思维模型，从解决税务机关和纳税人信息不对称的问题和应该如何采取策略行动的角度，对我国纳税服务体系改进提出建议。策略思维核心理念是，以纳税人为中心的税务机关积极服务。

**关键词：**纳税服务；纳税人权利；诚信建设；纳税服务体系

厦门大学博硕士论文摘要库

## **Abstract**

The essence of the tax service is to maintain the rights of taxpayers, the fundamental requirement is to build a harmonious relations between authority and tax-payer, promote tax compliance. The tax service concept in tax management field has been introduced for more than half a century, many countries in the world, especially the developed countries, have developed a complete system of tax services, tax service system in construction, organization construction, the construction of human resources, assessment system construction and other aspects and achieved certain results. With the construction of the process of China's law and the service type government, the importance of tax service in tax collection and management activities are highlighted gradually, the taxpayer's rights awareness is growing, the tax service becomes more and more clear and professional. The service consciousness and service level of tax authorities, tax practice for many years, also has a great upgrade, the rights of taxpayers are paying more and more attention, the self restraint of power are becoming more standardized and strictly. Through the study of how to protect the rights of the taxpayers to give tax service, change management concept is the inherent requirement of tax authorities, but also guarantee the realistic way to realize a harmonious relations between authority and tax-payer. In this paper, from the theoretical research of tax service, taxpayer rights at home and abroad, analyzing the tax service status of integrated analysis of our country, drawing useful experience of other countries, taking the policy action, a list of some suggestions to improve China's tax service system is proposed.

Taxpayer rights including the taxpayer's tax right and constitutional right. As the government support, the government respecting and protecting taxpayers' rights reflects the modern state justice and civilization. At present, some countries in the world through the development of taxpayers' charter to the taxpayer's rights protection, some countries had made law containing explicit content of taxpayer rights protection. China has not yet enacted a special law to protect the rights of

taxpayers, in the system construction and the protection of the rights of taxpayers also lacks. In 2009, the State Administration of Taxation issued a notice about the “rights and duties of a taxpayer”, the rights and obligations of taxpayers in “tax collection and management law” were gathered and interpreted, it is a progress. However, because of the notice only departmental regulations and the low legislative level, it is difficult to play a greater role in the protection of the rights of taxpayers. In the norms of the State Administration of Taxation issued about tax services, protecting the legitimate rights and interests of the taxpayer is its aim. This is consistent with the construction of modern taxation system of tax service in tax management activities being the core of the requirements.

This paper first describes the relevant research results of domestic and foreign experts and scholars on tax service and the rights of taxpayers, on this basis, a detailed analysis of the objective necessity to improve tax service of our country and the current situation of tax service practice and existing problems, points out the reason why the lack of protection of the rights of taxpayers have the service consciousness of the working staff of the taxation authorities. And the organization is not high degree of mutual trust, miscellaneous collection, and use game theory to analyze the influence of genetic improvement of our country's tax service, enhance mutual trust and the interaction of tax levy, introducing strategic thinking, build strategic thinking model, the solution to the tax authorities and taxpayers to the problem of asymmetric information and how to take action the point of view, put forward some suggestions to improve China's tax service system. The core idea of strategic thinking is to take the taxpayer as the center of the tax authorities to actively service.

**Key words:** tax service; taxpayer rights; the building of integrity; tax service system improvement

# 目录

引言.....	1
(一) 研究背景 .....	1
(二) 研究意义 .....	2
(三) 文献综述 .....	3
(四) 研究方法 .....	7
一、从纳税人权利视角看纳税服务改进的必要.....	9
(一) 纳税服务改进有利于增进纳税人福利 .....	9
(二) 纳税服务改进符合服务型政府理论 .....	10
(三) 纳税服务改进有助于构建公平纳税环境 .....	10
二、从纳税人权利视角看纳税服务改进的成效.....	12
(一) 纳税服务意识明显提升 .....	12
(二) 纳税人权利保护法治化取得进展 .....	14
(三) 纳税服务机构设置趋于合理 .....	16
(四) 纳税服务平台建设日趋完善 .....	17
(五) 税务信息化建设成效明显 .....	19
(六) 纳税服务的效益逐渐显现 .....	19
三、从纳税人权利视角看纳税服务改进的问题.....	23
(一) “税收法定”原则落实尚需时日 .....	23
(二) 纳税服务改进的制度设计狭隘 .....	24
(三) 信息手段在纳税服务中应用尚需改进 .....	24
(四) 纳税服务人才储备尚需丰富 .....	25
(五) 社会化纳税服务体系尚不健全 .....	25
四、从纳税人权利视角看纳税服务改进问题的成因.....	26
(一) 影响纳税服务改进问题的抽象原因 .....	27
(二) 影响纳税服务改进问题的具体成因 .....	31



五、从纳税人权利视角看纳税服务改进的策略设计 .....	34
（一）纳税服务改进策略设计的预期效果 .....	34
（二）纳税服务改进策略设计的着力点 .....	35
（三）纳税服务改进策略设计的理论思路 .....	39
（四）纳税服务改进策略设计的实践路径 .....	48
结束语 .....	51
参考文献 .....	53
致 谢 .....	56

## Contents

<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
(1) Research background .....	1
(2) Research significance.....	2
(3) Journals reviewed .....	3
(4) Research methods .....	7
<b>I 、 The necessary tax service improvement from the taxpayers'</b>	
<b>rights perspectiv .....</b>	<b>9</b>
(1) Improve the tax service to enhance taxpayer benefits.....	9
(2) Improve the tax service with the service government theory .....	10
(3) The improvement of tax services is conducive to building a fair tax environment.....	10
<b>II 、 Improve the status quo of taxpayers' rights in the field of tax</b>	
<b>service.....</b>	<b>12</b>
(1) Awareness of tax service is significantly improved .....	12
(2) The protection of taxpayers' rights by law made progress .....	14
(3) The setting of tax service institutions is reasonable.....	16
(4) Tax service platform is becoming more and more perfect .....	17
(5) The effectiveness of tax information construction is obvious .....	19
(6) The benefit of tax service is gradually emerging. ....	19
<b>III、 Problems in the improvement of tax service based on the right</b>	
<b>of taxpayers.....</b>	<b>23</b>
(1) Take time to implement the tax legal principle .....	23
(2) The system design of the improvement of tax paying service is narrow	24
(3) Relying on the Internet technology, the use of information technology in the tax service needs to be improved .....	24

(4) Talent pool of tax service needs to be enriched .....	25
(5) Social tax service system is not perfect .....	25
<b>IV、 Causes of tax service improvement problems from taxpayer</b>	
<b>right angle .....</b>	<b>26</b>
(1) The abstract reason of influencing the improvement of tax service.....	27
(2) The concrete causes of influencing the improvement of tax service ....	31
<b>V、 Strategies for improving the tax service system.....</b>	<b>34</b>
(1) The path design of improving tax paying service .....	34
(2) The starting point of improving the tax service system.....	35
(3) Application of strategic thinking model to improve tax service .....	39
(4) Application of strategic thinking to improve the path of tax service ...	48
<b>Conclusion .....</b>	<b>51</b>
<b>Reference.....</b>	<b>53</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>56</b>

## 引言

### （一）研究背景

自上世纪 50 年代在美国税收史上首次产生“纳税服务”的概念以来，经过几十年的发展，因纳税服务理念契合了新公共管理理论的内在价值，已经成为各国税收征管的普遍趋势。新公共管理理论兴起于 20 世纪 80 年代，其试图对政府职能进行重构，力图实现政府管理从强势行政向公共管理，从行政管理向行政服务转变。该理论主张引入市场竞争机制，采用非公共部门（私人主体）的管理方法，以市场为导向，把民众当成顾客，重塑国家、市场、社会的关系。

<sup>①</sup>新公共管理理论认为，应进行改革，打破政府单向等级指挥的模式，建立互动交流和导向管理，使政府成为多元管理主体的组织者和协调者，而非此前的执行者。政府应该致力于提供公共服务、增进公共利益，以提升社会整体福利水平。在我国，党的十六届三中全会作出的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》中，提出要转变政府职能，界定政府职能为“经济调节、市场监管、社会管理、公共服务”，指出要“切实把政府的经济管理转到主要为市场主体服务和创造良好的环境上来”。在《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中也强调，要建设服务型政府，突出政府的公共管理和服务职能。

我国的“纳税服务”概念发端于 1993 年召开的全国税制改革会议。<sup>②</sup>自此以后，纳税服务在税务管理活动中的重要性不断加大，从作为税务征管的主要内容到被《税收征收管理法》规定为税务机关的法定职责，纳税服务规范越来越统一。时至今日，纳税服务工作已经成为各级税务机关的核心工作，在制度规范、技术支持、内容扩展等方面也取得了很大进展。

从西方发达国家的纳税服务实践来看，其纳税服务体系中突出了纳税人的中心地位，以尊重和维护纳税人权利为导向，构建了较为完善的税收管理制度

---

<sup>①</sup> 孔祥香.论当前中国政府治理新趋向[J].新乡学院学报-社会科学版.2011(12).

<sup>②</sup> 王昭星.基于纳税人需求的纳税服务优化研究[D].天津大学硕士论文.2014.

与和谐的征纳关系。纳税服务究其本质，是纳税人权利得以充分实现的一重保障，与我国法治化进程加快的现实相适应，纳税人的权利意识也将越来越强，其对我国的纳税服务体系建设水平的追求会越来越也高。为应对这种形势，我国的纳税服务体系建设，需要在理念指引、制度保障、技术支撑和效用评价等方面，基于我国的税收实践，借鉴其他国家的成功经验，积极响应纳税人需求，维护纳税人权利，促进税收遵从。

对纳税服务工作的探索，过程充满挑战。由于我国税务行政领域纳税服务理念出现的时间较短，无论是税务工作人员还是纳税人，都还没有完全适应这种理念由“管理行政”向“服务行政”的转变。存在着部分税务机关工作人员服务意识淡薄，对纳税人权利的尊重和保护不到位；很多纳税人的维权意识较差，对于税务机关的违法行政不敢说不；征纳双方在纳税服务工作中的互动性不强，有的服务举措背离纳税人需求；纳税服务的质量考评体系不健全，对于工作绩效较难进行科学评价等问题。因此，当前和今后很长一段时期内，我们需要解决以下问题：如何增强税务机关工作人员的服务意识？如何提升纳税人的维权意识？如何促进征纳互动？如何实现征纳互信？本文从以下几方面对这些问题进行了解答，一是面对现状，在纳税服务理念、制度、信息化等方面下功夫，改进纳税服务体系；二是在解决征纳信息不对称上做文章，选取突破点，增进征纳互信；三是增强纳税人主动参与服务的意识，通过征纳互动切实迎合纳税人需求；四是引入策略思维模型，从风险管控、合作协调、利益分割、激励机制四环节入手，促进纳税服务的规范化、科学化。

## （二）研究意义

本文的研究意义主要在于从纳税服务和纳税人权利的本质联系着手，以纳税人权利为导向，纳税人需求为出发点，运用策略思维寻求纳税服务工作中的突破点，促进征纳互信、征纳互动。与大多数从战略、理念、组织、制度、业务、保障层面进行的纳税服务研究有所区别，本文并未在这方面着墨太多，而是从征纳双方的策略行为分析，选取突破点，以点带面研究纳税服务体系的改进。鉴于我国的纳税服务体系已经基本成型，对其进行大刀阔斧式的改革既不

必要也不现实，因此笔者选取了诚信建设、随机管理，风险管控、合作协调、利益分割、激励机制等突破点，对存在的问题深入分析，力求对现有的纳税服务体系有所增益，以期对实现保护纳税人权利的总目标有所帮助。纳税服务体系改进是一项系统性工作，本文的研究主要基于总结我国纳税服务工作现状及问题，借鉴了发达国家在纳税服务方面的成功经验，贯彻维护纳税人权利的要求，对纳税服务体系的改进提出一些策略建议，希望可以对我国纳税服务工作的质量提升有所借鉴。

### （三）文献综述

#### 1、国内文献综述

##### （1）纳税服务

纳税服务的概念最早产生于美国，其初始含义是指征税主体通过各种途径方式为纳税人提供服务，但发展至今，学界尚未对其作出一个统一定义。我国的纳税服务肇基于 1993 年全国税制改革会议，会议上提出要“为纳税人服务”。1996 年，国家税务总局提出建立“以纳税申报和优化服务为基础”的新型征管模式，纳税服务的理念进一步得到强化。2001 年修订的《中华人民共和国税收征收管理法》在第七条、第九条中明确提出要“无偿提供咨询服务”、“文明服务”，在法律层面上把纳税服务定位为税务机关的法定职责。2005 年，国家税务总局印发《纳税服务工作规程（试行）》，把纳税服务定义为税务机关依据税收法律、法规，在税收征收、管理、检查和实施税收法律救济过程中，向纳税人提供的服务事项。该定义首次明确了纳税服务贯穿于税务管理活动的全过程。

随着服务型政府建设，国内学者也越来越关注纳税服务的研究，在纳税服务理论和优化纳税服务方面都形成了一些有价值的成果，具体如下：

关于纳税服务理论，刘峰（2003）认为服务型政府的建设必然要求税务机关的职能转变为服务纳税人，满足纳税人需求<sup>①</sup>。赵迎春（2006）认为，税务机关作为政府职能部门，既是“征税人”又是“用税人”，“用税人”的角色决定了税务机关必须为纳税人提供纳税过程中所需的服务，因为纳税人的缴税行为

<sup>①</sup> 刘峰.纳税服务的理论思考[J].税务纵横.2003(7)

本质上已经为政府提供的“公共服务”支付了费用<sup>①</sup>。官方文献把纳税服务分为狭义和广义，认为狭义的纳税服务是税务机关依据法律法规为纳税人提供的各项服务，而广义的纳税服务是指涵盖了纳税人依法纳税和正当行使权利过程中的所有的措施和服务<sup>②</sup>。

对于如何优化纳税服务，史迎风(2006)认为税务机关应变管理者为服务者，通过多种形式宣传税法引导纳税，不对纳税人做“失信推定”，从而促进税收遵从<sup>③</sup>。靖树春(2007)认为，可以通过引入新公共管理理论中的顾客理念，重视结果，利用信息技术的提升和数据的科学化管理，建立纳税服务质量评价体系来推动纳税服务改进<sup>④</sup>。李波(2008)认为应该从保护纳税人权利入手，构建和谐和谐的征纳关系<sup>⑤</sup>。王诚明(2010)认为，纳税服务时税务机关实现税收收入和管理目标的手段，应该基于成本收益的考量，对纳税服务范围进行限定<sup>⑥</sup>。范蕾(2011)认为应该对纳税人需求进行合理划分，以纳税人满意与否作为评价标准来构建纳税服务新格局<sup>⑦</sup>。

## (2) 纳税人权利

何志浩(2005)认为，纳税人权利体现在民主立法权和民主监督权上面，纳税人享有基本权利的合理性在于其政治上的合法性要求<sup>⑧</sup>。王玮(2008)为，纳税人应该享有纳税赞同权、选举代表权、政府服务权和税款节俭权等四项基本权利<sup>⑨</sup>。馨元(2003)把纳税人权利分为宪法权利和税法权利，宪法权利包括积极参与权和消极防御权，税法权利包括在税收征收中的权利、在税收处罚中的权利和在税收救济中的权利<sup>⑩</sup>。

在纳税人权利保护方面，丁一(2005)认为我国的纳税人权利保护制度较为滞后，与发达国家通过宪政方式保护纳税人权利相比有差距，应通过依法治税、完善税收立法的方式来保证纳税人权利的实现<sup>11</sup>。曲顺兰(2006)认为应从

<sup>①</sup> 赵迎春.现代管理理论在纳税服务中的应用[J].税务与经济.2006(2)

<sup>②</sup> 湖南省国税局科研所.纳税服务[M].长沙:湖南省人民出版社,2008

<sup>③</sup> 史迎风.提高纳税服务质量建设和谐征纳关系[J].中国税务.2006(10).

<sup>④</sup> 靖树春.对纳税服务几个基本问题的研究[J].税务研究.2007(9).

<sup>⑤</sup> 李波.当前纳税服务存在的问题及对策[J].科技信息.2008(15).

<sup>⑥</sup> 王诚明.纳税服务几个基本问题的研究视野[J].税务研究.2010(12).

<sup>⑦</sup> 范蕾.以纳税人需求为导向构建纳税服务新格局[J].税务研究.2011(11).

<sup>⑧</sup> 何志浩.论纳税人权利[J].商场现代化.2005(9).

<sup>⑨</sup> 王玮.纳税人权利与我国税收遵从度的提高[J].税务研究.2008(4).

<sup>⑩</sup> 馨元.论纳税人宪法权利之享有[J].华东政法学院学报.2003(3).

<sup>11</sup> 丁一.宪政下的纳税人权利保护[D].北京大学硕士学位论文.北京:北京大学.2005.

完善司法救济的角度来保护纳税人权利<sup>①</sup>。

对于纳税人权利的内容，朱为群、许建标（2009）认为纳税人的实体权利主要有征税同意权、税收支出监督权、税收要素的决定权、公共物品请求权、选择权等，程序性权利主要有知情权、保密权、请求回避权、陈述权、复议权、诉讼权等<sup>②</sup>。邱慈孙（2000）认为在保护纳税人权利方面，要注意保护纳税人的隐私权、机密权，保证征纳主体的平，保障纳税人的生活等<sup>③</sup>。

### （3）纳税服务体系

纳税服务体系是一个系统的、动态完善的体系。纳税服务体系建设，包括纳税服务平台建设，包含宣传咨询、申报纳税、法律救济等在内的制度建设、信息化建设等方面。

刘蓉、李立新（2008）认为，要以纳税人需求为导向，通过转变服务理念、设立专门服务机构、建立服务质量评价指标等方面来进行纳税服务体系建设<sup>④</sup>。有学者认为，要以法律制度为支撑，规范办税服务厅建设和纳税服务标准，提高服务人员素质，以此来构建纳税服务体系。赖国萍（2009）认为，纳税服务体系建设必须以法律为依据，能够有效提高服务质量和效率，可以降低税收征收成本和税收遵从成本<sup>⑤</sup>。

纳税服务体系一方面与依法治税、税收改革、征收管理、信息化建设、机构改革、队伍建设等密切相关，另一方面，要起到保护纳税人合法权益，促进纳税人权益保障制度建设，构建诚信、和谐、互动征纳关系的作用。

## 2、国外文献综述

### （1）纳税服务

有关纳税服务基础理论的研究，国外主要有以下几种观点：一是认为税收征收的“便利”、“节省”原则中蕴含纳税服务理念；二是新公共管理理论中市场机制的引入，认为纳税人缴税实质上是在向政府购买服务，类似于市场中卖家与顾客的关系，顾客付钱，卖家当然要提供服务；三是认为公民是行政管理体系的中心，政府的职责不是划船而是掌舵，实质是服务，政府需要重视与公

<sup>①</sup> 曲顺兰.论纳税人权利的法律保护[J].山东商业职业技术学院学报.2006(10).

<sup>②</sup> 朱为群,许建标.论纳税人权利扩展及其在我国的实现[J].现代财经.2009(11).

<sup>③</sup> 邱慈孙.美国保护纳税人权利的特点及保障机制[J].税务研究.2000(11).

<sup>④</sup> 刘蓉 李立新.优化现代纳税服务体系的研究[D].西南财经大学硕士学位论文.成都:西南财经大学.2008.

<sup>⑤</sup> 赖国萍.完善我国纳税服务体系政策建议[D].厦门大学硕士学位论文.厦门:厦门大学.2009.



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.